7.1　本署的主要任务，是提升公共行政水平，促进优质管治。为此，我们致力加强市民及公营机构对本署职能的认识，提倡积极的服务态度和正面的投诉文化。除了透过传媒让市民了解我们的调查工作之外，我们还会以专题研讨会及讲座的形式，向公职人员介绍我们的职能及工作程序。

7.2　在国际方面，我们参考世界各地申诉专员的工作，以便精益求精，进一步改善本署的制度，同时也与他们分享工作经验和心得。

宣传工作

7.3　本署在电视台和电台播放的宣传短片和声带，以及在公众地方张贴的海报，已经沿用多年。在本年度内，我们修订和更新有关内容，并且制作了新的宣传短片，主题是申诉专员协助清除市民与政府部门和公营机构之间的障碍，确保公共服务公平公开、尽心尽力及具问责性。新的宣传短片将于来年推出，以加深市民对本署职能的了解。

7.4　此外，我们已修订服务便览、宣传单张和「投诉锦囊」等小册子，并且制作了一套新的短片，介绍本署的权力和职能。这套短片备有广东话、普通话和英文版本，以照顾不同访客的需要。

7.5　本署的宣传资料，包括年报和《申报》，均载于本署的网址***www.ombudsman.gov.hk***，可供市民浏览。《申诉专员条例》亦备有电子版，方便市民查阅。本署会定期更新网页内容，让市民知悉本署的最新发展。

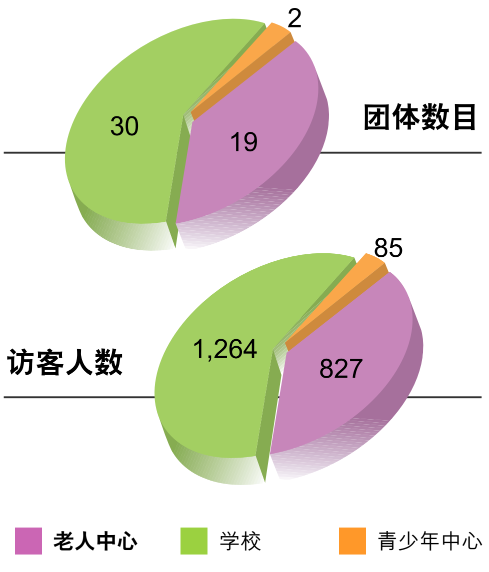
资源中心

7.6　本署的资源中心设有一个开放给市民使用的小型图书馆，馆内收藏各类与申诉专员制度有关的刊物、各期《申报》、有关本署活动的录影带和剪报，以及世界各地申诉专员机构的年报等。在本年度内，资源中心增添了134份新的刊物。

7.7　我们定期邀请学校、青少年中心及老人中心等团体参观本署，作为公民教育活动的一部分。本署人员通常会先带领他们参观资源中心，然后简介我们的服务，互相交流意见。在本年度内，共有来自51个团体的2,176人到访本署；而上年度则有42个团体，共2,033人。

图表 7.1

到访资源中心的团体数目和访客人数



与传媒的联系

7.8 《申诉专员条例》授权本人基于公众利益，可以公布投诉个案的调查结果。因此，本署每六至八个星期便举行一次记者招待会，公布某些投诉个案或直接调查的结果。本署会选择一些与广大市民有关的个案，但绝不会披露所涉人士的身份。在记者招待会上，本署会同时发表《申报》，刊载有关个案的调查结果摘要。市民也可以在本署的网页浏览各期《申报》。

7.9 在本年度内，本署先后公布了五项直接调查及两宗投诉个案的调查结果。

图表 7.2

申诉专员主持记者招待会

图表 7.3

记者招待会

2004 年 5 月 20 日	• 公布有关为资助小学超额教师所作的「二零零三年优先聘用安排」的直接调查结果
2004 年 6 月 30 日	• 公布香港申诉专员第十六期年报 • 公布有关政府当局就《建筑物管理条例》所采取的执法行动的直接调查结果 • 宣布就有关金塔坟场的管理情况进行直接调查
2004 年 8 月 26 日	• 公布有关政府当局对新界豁免管制屋宇违例建筑工程所采取的执法行动的直接调查结果 • 宣布就有关政府当局执行「半山区发展的行政限制」的问题进行直接调查
2004 年 11 月 4 日	• 公布有关金塔坟场的管理情况的直接调查结果 • 宣布就有关政府当局管理街市档位竞投的情况进行直接调查
2004 年 12 月 16 日	• 公布有关公众泳池发现红虫事件的直接调查结果
2005 年 1 月 20 日	• 宣布就有关房屋署监管物业服务公司的情况进行直接调查 • 公布两宗不披露个案所涉人士身份的投诉： —有关六个政府部门未能有效解决市民在公众地方晾晒衣物问题的投诉 —投诉破产管理署没有及时跟进涉及破产罪行的举报

7.10　为了推广优质公共行政，本人与传媒保持良好的工作关系，不时与记者会面及接受访问，与他们分享工作心得。

与立法会议员会晤

7.11　本署与社区领袖和组织保持密切联系，争取他们支持本署的工作。申诉专员每年至少与立法会议员举行一次会议（通常在十二月），讲述本署的最新工作计划。鉴于近期若干引起公众关注的重大问题都不在申诉专员职权范围之内，有议员要求提早检讨申诉专员的权力及权限。他们所关注的是《申诉专员条例》对调查工作的限制。本署现正着手进行有关的检讨（参见**第二章**）。

太平绅士的支持

7.12　本署自一九九六年起推行「太平绅士协助推广计划」，至今已有 381 位太平绅士参加。他们热心支持推广申诉专员制度。本署经常安排参加计划的太平绅士到各政府部门和公营机构参观访问，让他们认识这些机构的运作和管理。在本年度内，他们参观了消防处、九广铁路西铁及入境事务处，大家都认为这类考察活动让他们得以了解不同范畴的公共行政工作。

图表 7.4

太平绅士参观入境事务处

专业顾问

7.13　本署在调查工作中，不时需要各方面的专家提供意见和协助。申诉专员自一九九四年开始委任顾问，任期为三年。他们都是学有专长、经验丰富的专业人士。在二零零四年十二月任期届满的顾问，大都乐意接受邀请，续任三年。对于他们多年的支持，本人谨此致谢。

7.14　专业顾问名单载于**附件 13**。

申诉专员嘉许奖

7.15　申诉专员嘉许奖在一九九七年设立，目的是要提升公共行政水平及促进优质服务。我们希望表扬那些在本署进行调查时通力合作，对投诉积极作出回应，致力消除行政失误的政府部门、公营机构和公职人员。

7.16　在二零零四年八月举行的申诉专员嘉许奖颁奖典礼上，共有 18 个部门及机构的 21 名公职人员获得嘉许。

图表 7.5

申诉专员与得奖者合照

图表 7.6

二零零四年得奖机构一览
• 康乐及文化事务署（大奖）
• 房屋署
• 社会福利署

图表 7.7

二零零四年得奖公职人员一览

机构	*得奖人数*
入境事务处	2
土木工程拓展署	1
水务署	1
司法机构	1
市区重建局	1
房屋署	1
社会福利署	1
屋宇署	1
食物环境卫生署	1
香港海关	1
香港邮政	1
海事处	1
强制性公积金计划管理局	1
税务局	2
运输署	2
影视及娱乐事务管理处	1
学生资助办事处	1
医院管理局	1

7.17 市民不时会问：为何那些行政失当且备受批评的部门和机构仍能获奖？事实上，这个奖项的目的是鼓励他们继续努力，不断进步。我们所注重的是他们有否提高服务水平。

7.18 那些服务与民生息息相关的政府部门和公营机构，因经常与普罗市民接触，并且拥有广泛权力，难免容易成为市民投诉的对象。这些部门和机构的职员若是穿着制服和负责执法行动，就更容易成为批评的目标。然而，他们既已竭尽所能，以积极的态度提供优质服务，妥善处理投诉和改善工作制度，所付出的努力应该获得肯定。我们也应鼓励他们协助本署的调查工作及落实有关建议。

「投诉处理」专题研讨会

7.19 本署每年都为公职人员举办「投诉处理」专题研讨会，藉此提升政府部门和公营机构处理投诉的专业水平。参加者可以互相交流经验，并直接向我们提出他们所关注的问题。

7.20 过往的研讨会只集中于讨论处理投诉及提供服务等原则性问题。在本年度，本署特别委托国际纠纷决议事务所（香港）有限公司负责安排。为期一天的研讨会以「与投诉人沟通」为主题，在二零零五年三月举行，参加者都是熟悉或负责处理投诉的人员。研讨会透过讲座、游戏及角色扮演，为参加者提供个人培训。由于这次研讨会以互动形式进行，本署只能邀请约一百人参加，不能像往年那样接待较多人出席。申诉专员亲自考虑每个部门及公营机构提名的参加者，确保这次活动能够达到最大的效益。

7.21 参加者会后均给予高度的评价。大部分都认为研讨会让他们更加明白谈判及调解工作，令他们更有信心与投诉人沟通。他们表示乐意回去与同事分享这次经验。

图表 7.8

国际纠纷决议事务所的代表在专题研讨会上，讲述如何以谈判排解纠纷

为特定对象举办研讨会

7.22　除了与市民接触外，本署还会与一些特定的对象保持联络。由于社会工作者、立法会议员和区议员的助理经常会把市民的投诉转介本署，我们在二零零四年十月及二零零五年一月为他们举办了两次研讨会，以增加他们对本署职能、职权范围及工作程序的认识。两次研讨会共有二百多名参加者出席。

图表 7.9

在研讨会上，本署人员与社会工作者分享处理投诉的经验

讲座

7.23　愈来愈多公职人员明白到，处理投诉是公共服务的重要一环。事实上，投诉也促使他们注意不断改进。为协助他们应付职务上的需要，本署不时出席讲座和举办培训课程。在本年度内，本署为政府部门和大学预备了七次讲座，由高级人员向参加者介绍本署的职能，答覆有关运作方面的提问，并与他们分享经验。

与其他机构的联系

7.24　香港申诉专员是国际申诉专员协会的成员，也是亚洲申诉专员协会的创办会员。在二零零四年九月，本人再度获选为国际申诉专员协会的秘书长。目前本人同时兼任这两个协会的秘书长，积极参与他们举办的活动。事实上，与世界各地的申诉专员机构保持密切联系，对有效促进申诉专员制度的专业化发展，是十分重要的。本人感到非常荣幸，可以在二零零五年十一月于香港主办第九届亚洲申诉专员协会会议。

7.25　本人在本年度的考察活动和出席的会议载于**附件 15**。

与内地的交流活动

7.26　本署与中国监察学会自一九九六年订立交流计划之后，双方便隔年轮流互访。二零零四年十一月初，中国监察学会一个十人代表团访港七天。本署安排他们参观了多个政府部门和公营机构，让他们亲身认识香港的法律及行政制度。这些都是难得的交流机会，可以促进彼此的了解。在下年度，申诉专员将率领本署一个代表团到内地交流访问。

7.27　此外，内地亦不时有团体前来本署参观访问，以了解申诉专员制度及本署的职权范围。在本年度内，本署接待了十个团体共 113 人，并为他们举办讲座。

7.28 申诉专员公署的访客名单载于**附件 14**。

图表 7.10

申诉专员与中国监察学会代表团合照

意见调查

7.29 本署不时进行意见调查，收集市民的意见，藉以检讨及改善我们的服务。去年，我们曾透过政府统计处完成一项「主题性住户统计调查」，调查结果有助我们制订社区关系策略。其中一个例子，是调查显示市民不大清楚尽管没有人提出投诉，申诉专员也有权主动展开调查。在我们加强宣传直接调查工作后，显然有更多市民知悉本署这项职能（参见**第三章**）。

7.30 本署非常重视市民的意见，尤其是那些曾向本署查询或投诉的市民。在二零零四年四月至六月期间，我们以不记名方式，进行了一项问卷调查，衡量市民对我们的期望，藉此提升服务水平及修订工作程序。在本署接触的 827 名曾经投诉的市民当中，有 260 人作出回应，回应率达 31.5%。这次调查结果显示大部分受访者都满意我们的服务，我们亦从中找出工作方法上可以改善的地方。